

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD DE  
LOS SERVICIOS EDUCATIVOS, SEGÚN LA OPINIÓN DE LOS  
PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA N° 20793  
DE RETES, HUARAL-2012.

**PARA OBTENER EL GRADO DE:**  
**MAGISTER EN EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

### **AUTOR (ES):**

Br. FELIPE ALDAVE AYALA

Br. NANCY ELENA PÉREZ HUAMÁN

### **ASESOR:**

**Dr. WILFREDO HUMBERTO CARCAUSTO CALLA**

**LIMA – PERÚ**

**2013**

## DEDICATORIA

Para nuestra hija, que es  
la luz de nuestras vidas.

Diana Yasmir

## AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento de manera especial al Doctor Wilfredo Humberto Carcausto Calla, por su asesoramiento y constante apoyo en la culminación del presente trabajo de investigación.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

Dando cumpliendo a las normas y disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Magister en Educación con Mención en Administración de Educación, presentamos el trabajo de investigación titulado “Administración de los recursos humanos y calidad de los servicios educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes”, Huaral-2012.

La investigación está dividida en cuatro capítulos interrelacionados en forma secuencial. En el capítulo I, se expone el planteamiento del problema, incluye formulación del problema, justificación, limitaciones, antecedentes y objetivos. El capítulo II, contiene el marco teórico sobre el tema a investigar: Administración de Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos. El capítulo III, trata sobre el marco metodológico, se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de contrastación de las hipótesis; las variables de estudio y su definición conceptual y operacional; la metodología; la población y muestra; método de investigación; técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. El capítulo IV, corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión de la investigación.

Señores miembros del Jurado espero que la investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad, sea evaluada y merezca su aprobación.

## Índice

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
 CAPÍTULO I	
 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1 Planteamiento del problema	12
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Justificación	16
1.4 Limitaciones	20
1.5 Antecedentes	21
1.5.1 Investigaciones internacionales	21
1.5.2 Investigaciones nacionales	33
1.6 Objetivos	41
1.6.1 General	41
1.6.2 Específicos	42
 CAPÍTULO II	
 MARCO TEÓRICO	
2.1 Administración de Recursos Humanos	44

2.1.1 Aspectos conceptuales	44
2.1.2 Dimensiones e indicadores de la variable	44
2.2 Calidad de los Servicios Educativos	64
2.2.1 Aspectos conceptuales	64
2.2.2 Dimensiones e indicadores de la variable	64
2.3 Características de la población de estudio	76
2.4 Algunos aspectos de la institución educativa	77
2.5 Definición de términos	78

### CAPÍTULO III

#### MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	83
3.1.1 Hipótesis general	83
3.1.2 Hipótesis específicas	83
3.2 Variables	83
3.2.1 Definición conceptual	83
3.2.2 Definición operacional	84
3.3 Metodología	86
3.3.1 Tipo de estudio	87
3.3.2 Diseño	87
3.4 Población y muestra	88
3.5 Método de investigación	90
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	90
3.6.1 Técnica	90
3.6.2 Instrumento	90
3.7 Métodos de análisis de datos	96

### CAPÍTULO IV

#### RESULTADOS

4.1 Descripción	99
4.2 Discusión.	108
CONCLUSIONES	111
SUGERENCIAS	113

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Instrumento de la variable X: Administración de recursos humanos

Anexo 3: Instrumento de la variable Y: Calidad de los servicios educativos

Anexo 4: Base de Datos X: Administración de los recursos humanos

Anexo 5: Base de Datos Y: Calidad de los servicios educativos

Anexo 6: Validez de instrumentos de los expertos

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 : Operacionalización de las variables	85
Tabla 2 : Población	88
Tabla 3 : Muestra	89
Tabla 4 : Validez por juicio de expertos de V1 Administración de los Recursos Humanos.	92
Tabla 5 : Estadístico de Fiabilidad de Administración de los Recursos Humanos	
Tabla 7 : Estadístico de Fiabilidad de Calidad de los Servicios Educativos	95
Tabla 8 : Distribución de los resultados estadísticos de Administración de los Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos	99
Tabla 9 : Distribución de los resultados de planificación	101
Tabla 10: Distribución de los resultados de organización	103
Tabla 11: Distribución de los resultados de dirección	105
Tabla 12: Distribución de los resultados de control	107



## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Administración de los Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012	100
Figura 2: Dimensión planificación de los Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012	102
Figura 3: Dimensión Organización de los Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012	104
Figura 4: Dimensión Dirección de los Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012	106
Figura 5 : Dimensión Control de los Recursos Humanos y Calidad de los Servicios Educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012	108

## RESUMEN

La investigación titulada: “Administración de los recursos humanos y calidad de los servicios educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793” de Retes, Huaral-2012.

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación entre la administración de los recursos humanos y calidad de los servicios educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012.

La metodología de la investigación es de carácter no experimental y de tipo transversal correlacional, porque se determinó la relación entre las variables de estudio. La muestra estuvo conformada por 177 padres de familia del nivel secundario. Se aplicó la técnica de encuesta con cuestionario tipo escala de Likert para ambas variables y el tipo de muestreo fue probabilístico simple.

Para la recopilación de datos se utilizó dos cuestionarios, el primero fue para investigar la variable: Administración de los recursos humanos y el segundo fue para la variable Calidad de los servicios educativos.

En la investigación, se demostró que la Administración de recursos humanos se relaciona significativamente con la calidad de los servicios educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012. Es necesario que la administración de los recursos humanos incorpore nuevos modelos organizacionales para lograr la eficacia y eficiencia en la prestación de la calidad de los servicios educativos y hacer posible que los estudiantes adquieran conocimientos y desarrollen habilidades y destrezas de acuerdo los avances técnicos, tecnológicos y científicos actuales para que se integren en la sociedad, sean competentes y exitosos.

Palabras claves: Administración de recursos humano, calidad de los servicios educativos, planificación, organización, dirección, y control.

## ABSTRACT

The research entitled: "Managing human resources and quality of education services, in the opinion of parents of the school N ° 20793" Retes, Huaral-2012.

The aim of the research was: To determine the relationship between human resource management and quality of educational services, in the opinion of parents of the school N ° 20793 of Retes, Huaral-2012.

The methodology of the research is non-experimental and cross-sectional correlation, because we investigated the relationship between the study variables. The sample consisted of 177 parents of secondary level. Technique was applied questionnaire survey with Likert type scale for both variables and the probability type of sampling was simple.

For data collection we used two questionnaires, the first was to investigate the variable: human resources management and the second was for the variable quality of educational services.

On investigation, it was shown that human resource management is significantly related to the quality of educational services, in the opinion of parents of school No. 20793 de Retes, Huaral-2012. It is necessary for management of human resources incorporate new organizational models for effectiveness and efficiency in providing quality educational services and to enable students to acquire knowledge and develop skills and abilities according technical advances, technological and current scientists to integrate into society, are competent and successful.

Keywords: human resource management, quality of educational services, planning, organization, direction, and control.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “Administración de los recursos humanos y Calidad de los servicios educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012, busca detectar la problemática en la administración de recursos humanos que realizan los administradores educativos del país, esto va a permitir trazar nuevos parámetros para reformular las funciones en la administración, desarrollando acciones administrativas innovadoras y efectivizar una administración de recursos humanos de excelencia en las instituciones educativas, además donde los profesionales educativos demuestren vocación y profesionalismo en forma objetiva e integral acorde con los avances de la ciencia y tecnología que permitan la consecución de la visión y misión de la institución educativa, demostrando eficiencia y eficacia y superar los déficit en la prestación de la calidad de los servicios educativos, para los años inmediatos.

La metodología de la investigación es de carácter no experimental y de tipo transversal correlacional, que nos permite conocer la asociación de una variable con otra, con el objeto de demostrar la relación entre la Administración de los recursos humanos y Calidad de los servicios educativos, según la opinión de los padres de familia de la institución educativa N° 20793 de Retes, Huaral-2012.

La investigación consta de IV capítulos que están estructuralmente interrelacionados en forma secuencial, determinado por la Universidad César Vallejo en su reglamento, que detallo a continuación:

Capítulo I: Se describe la problemática de las dos variables de estudio Administración de recursos humanos y Calidad de los servicios educativos, así mismo la formulación del problema, seguidamente se justifica la investigación y se destaca las limitaciones los antecedentes y objetivos.

Capítulo II: Marco teórico, donde se analiza detalladamente las variables de estudio, así como de sus dimensiones e indicadores, teniendo en cuenta la literatura actualizada de autores nacionales e internacionales y base científica de investigación.

Capítulo III: Marco metodológico, donde se presentan la hipótesis general, hipótesis específicas, variables, definición conceptual de Administración de los recursos humanos y Calidad de los servicios educativos; cuadro de operacionalización de las variables; metodología; población y muestra; metodología de investigación; técnicas e instrumentos de recolección de datos; métodos y análisis de datos.

Capítulo IV: Los Resultados. En esta parte de la investigación se realiza la descripción estadística de los datos y discusión de los resultados de las variables de administración de los recursos humanos y la calidad de los servicios educativos.

Luego se presentan las conclusiones y sugerencias, finalmente en anexos se presentan los instrumentos como la matriz de consistencia, operacionalización de variables, instrumentos de las variables Administración de los recursos humanos y Calidad de los servicios educativos, base de datos de ambas variables y la validez de los instrumentos de los expertos.